

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan perusahaan-perusahaan baik yang bergerak di bidang penjualan barang ataupun yang bergerak di bidang pelayanan jasa sangatlah pesat. Persaingan antar perusahaan tersebut terjadi mulai dari perusahaan kecil, menengah atau bahkan perusahaan besar. Untuk mengatasi pesatnya persaingan antar perusahaan tersebut, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka seluruh karyawan dalam perusahaan tersebut harus meningkatkan kinerjanya. Dalam hal ini, kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Memutuskan dengan mencabut Undang-undang Nomor 4 Tahun 1959 tentang Pos (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1747); Undang-Undang tentang POS dalam pasal 1 yaitu:

1. Pos adalah pelayanan lalu lintas suratpos, uang, barang, dan pelayanan jasa lainnya yang ditetapkan oleh Menteri, yang diselenggarakan oleh badan yang ditugasi menyelenggarakan pos dan giro.
2. Surat adalah berita atau pemberitahuan secara tertulis atau terekam yang dikirim dalam sampul tertutup.
3. Warkatpos adalah surat yang memenuhi persyaratan tertentu.

4. Kartupos adalah surat yang ditulis di atas kartu dengan bentuk dan ukuran tertentu.
5. Suratpos adalah nama himpunan untuk surat, warkatpos, kartupos, barang-cetakan, surat-kabar, sekogram, dan bungkus kecil.
6. Paketpos adalah kemasan yang berisi barang dengan bentuk dan ukuran tertentu.
7. Kiriman adalah satuan suratpos atau paketpos dalam proses pertukaran.
8. Kiriman-pos adalah kantong atau wadah lain yang berisi himpunan suratpos dan atau paketpos untuk dipertukarkan.
9. Weselpos adalah sarana pelayanan pengiriman uang melalui pos.
10. Giropos adalah sarana pelayanan lalu-lintas uang dengan pemindahbukuan melalui pos.
11. Kuitansi-pos adalah sarana pelayanan penagihan uang melalui pos.
12. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang penyelenggaraan pos.

Yang menjadi dasar pengadaan P3K di tempat kerja adalah UU No. 1 Tahun 1970 tentang keselamatan kerja; kewajiban manajemen dalam pemberian P3K, UU No.13 Tahun 2000 tentang ketenagakerjaan, Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No.03/Men/1982 tentang Pelayanan Kesehatan Kerja ; tugas pokok meliputi P3K dan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No. 05/Men/1995 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.

Kinerja merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia beberapa pengertian yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

Sedarmayanti (2007:12) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Selanjutnya Mangkunegara (2006:21) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wirawan, (2009:5) kinerja merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Karyawan sebagai sumber yang produktif dan terbina dapat diarahkan sebagai tenaga yang efektif dan efisien. Dalam pencapaian hasil kerja yang efektif dan efisien tersebut, peranan manajemen kinerja merupakan salah satu faktor yang menentukan kinerja yang diberikan akan menambah ketrampilan yang telah dimiliki oleh karyawan. Adapun ketrampilan tersebut mempengaruhi pelaksanaan tugas dan pekerjaan dan tinggi rendahnya kinerja karyawan (Kurniawan, 2009:5).

Kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor-faktor yang terdiri dari faktor lingkungan organisasi, faktor lingkungan eksternal dan faktor internal pegawai atau karyawan (Wirawan, 2009:6).

Kondisi kerja adalah salah satu dari sekian banyak masalah di bidang keselamatan dan kesehatan kerja yang dapat menyebabkan kerugian jiwa dan materi. Salah satu upaya dalam perlindungan tenaga kerja adalah

menyelenggarakan P3K di perusahaan sesuai dengan UU dan peraturan Pemerintah yang berlaku. Penyelenggaraan P3K untuk menanggulangi kecelakaan yang terjadi di tempat kerja. P3K yang dimaksud harus dikelola oleh tenaga kesehatan yang professional (Poerwanto, 2005: 8).

Pelaksanaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) adalah salah satu bentuk upaya untuk menciptakan tempat kerja yang aman, sehat, bebas dari pencemaran lingkungan, sehingga dapat mengurangi dan atau bebas dari kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Kecelakaan kerja tidak saja menimbulkan korban jiwa maupun kerugian materi bagi pekerja dan pengusaha, tetapi juga dapat mengganggu proses produksi secara menyeluruh, merusak lingkungan yang pada akhirnya akan berdampak pada masyarakat luas.

Komunikasi adalah keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana dapat kita lihat komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Manusia adalah makhluk sosial yang tergantung satu sama lain dan mandiri serta saling terkait dengan orang lain dilingkungannya. Satu-satunya alat untuk dapat berhubungan dengan orang lain dilingkungannya adalah komunikasi baik secara verbal maupun non verbal (NN, 2006:55).

Faktor yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kondisi kerja di lingkungan perusahaan yang dapat mencakup beberapa aspek kenyamanan. Selain itu, terjalannya komunikasi yang baik antar karyawan ataupun antara karyawan dengan pimpinan di perusahaan tersebut juga sangat mempengaruhi

kinerja karyawan. Sehingga kinerja karyawan dapat meningkat apabila kondisi kerja atau lingkungan tempat kerja aman dan nyaman serta terjalinnya komunikasi yang baik antara semua karyawan di perusahaan.

Dengan terbatasnya luas tanah yang ada di kantor Pos cabang Sukoharjo sangat terbatas, sehingga ruangan yang ada cukup terbatas dan udara yang masuk kedalam ruangan cukup sedikit. Pada saat terjadi antrian banyak para pelanggan yang berdesak-desakan dan jumlah tempat duduk yang ada sangat sedikit. Jika terjadi antrian yang berkepanjangan banyak para pelanggan yang mengeluh karena tempatnya yang terbatas dan banyaknya polusi udara yang masuk keruangan seperti debu, asap kendaraan, dan asap rokok. Karena tempat kantor Pos cabang Sukoharjo yang sangat berdekatan dengan jalan raya, maka banyak asap kendaraan yang masuk dan sering terjadi suara kebisingan pada kendaraan bermotor yang lewat. Tempat pelayanan tidak diberi AC, maka banyak para pelanggan yang lelaki tua atau muda merokok disembarang tempat di ruang pelayanan, sehingga banyak pelanggan khususnya wanita yang mengeluh. Selain itu cahaya penerangan juga kurang terang pencahayaannya. Semua faktor itu dikarenakan tempatnya yang terbatas, kurang luas, dan kurangnya kesadaran dari seseorang tentang kebersihan.

Para karyawan yang bekerja di kantor Pos cabang Sukoharjo sangat ramah tamah dan jujur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan bisa memberikan suatu pelayanan kepada pelanggan dengan baik, sehingga PT Pos Indonesia sampai saat ini bisa dipercayai oleh masyarakat

luas. Para karyawan diharapkan tidak memiliki sifat emosi yang tinggi, dikarenakan dengan adanya sifat emosi yang tinggi akan menciptakan suatu perselisihan antar karyawan yang bisa merugikan diri sendiri dan pelanggan.

Seluruh karyawan kantor Pos cabang Sukoharjo diharapkan mampu saling bekerjasama dengan karyawan yang lain atau dengan rekan kerjanya. Apabila rekan kerja ada yang absen diharapkan ada karyawan lain yang bisa menggantikan pekerjaannya. Ketika ada karyawan yang masuk kantor sering terlambat tanpa izin terlebih dahulu akan diberikan suatu teguran atau peringatan dari pimpinan kepala kantor cabang ataupun sebaliknya. Dengan adanya kedisiplinan kerja yang baik akan menghasilkan kualitas dan kinerja yang baik pula. Diharapkan semua karyawan dan pimpinan memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat bisa merasa puas dan aman dengan pelayanannya.

Dengan adanya kualitas dan kuantitas kerja yang baik maka akan terciptanya suatu kepuasan dan kepercayaan yang bisa dipercaya oleh masyarakat luas atau pelanggan. Kehadiran dan ketepatan waktu kerja para karyawan akan menghasilkan suatu kedisiplinan yang baik dan tanggungjawab yang baik. Dengan kerjasama yang baik akan menciptakan keberhasilan dalam melayani masyarakat. Dengan adanya polusi udara yang kurang sehat, suhu udara yang kurang bersih, penerangan lampu yang terbatas, dan sering terdengar suara kebisingan kendaraan bermotor yang lewat semua itu dapat mengganggu aktivitas kerja para karyawan dan para pelanggan. Dengan adanya keterbukaan dalam berkomunikasi, empati yang

ringgi, dukungan terhadap karyawan maupun pelayanan masyarakat yang baik, serta rasa positif yang disiplin tinggi akan menghasilkan suatu komunikasi yang baik antara karyawan terhadap masyarakat.

Lokasi kantor Pos cabang Sukoharjo yang sangat strategis di tengah-tengah perkotaan kota Sukoharjo, maka tempat lokasi dengan mudah dijangkau dengan alat transportasi jenis apapun. Dengan luas bangunan sekitar  $450m^2$  dan arah bangunan yang menghadap ke barat, maka suhu udara sangat panas dan terasa lembab. Dengan lokasi yang strategis dengan penuh keramaian, maka banyak permasalahan-permasalahan external yang dihadapi seperti kebisingan, polusi udara, dan suhu yang panas.

Banyaknya suatu permasalahan external yang dihadapi juga ada permasalahan internal yang perlu diperbaiki. Maka peneliti mengambil tempat penelitian di kantor Pos cabang Sukoharjo yang berdekatan dengan rumah peneliti, serta membantu pihak kantor Pos untuk mengatasi permasalahan external maupun internal yang sedang dihadapi. Dengan banyaknya permasalahan external yang dihadapi disini juga ada permasalahan internal yang harus diperbaiki seperti kurangnya kedisiplinan kerja, tanggungjawab yang perlu dijaga, serta kualitas dan kuantitas kerja yang masih kurang baik. Maka dari itu peneliti mengadakan suatu penelitian di PT Pos Indonesia cabang Sukoharjo guna untuk menyelesaikan skripsi dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi di kantor Pos cabang Sukoharjo.

Alasan pemilihan lokasi penelitian di PT Pos Indonesia cabang Sukoharjo adalah untuk lebih mengetahui keadaan serta kinerja karyawan di PT Pos cabang Sukoharjo. Selain itu, PT Pos Indonesia cabang Sukoharjo juga merupakan lokasi yang pernah peneliti gunakan untuk mengikuti salah satu syarat kelulusan mata kuliah Praktek Kerja Bisnis (PKB) yang telah dilaksanakan satu tahun yang lalu. Sehingga dengan mengadakan penelitian di PT Pos Indonesia mungkin akan lebih mudah memperoleh data yang diperlukan karena pernah melaksanakan praktek kerja bisnis di perusahaan itu.

Di samping itu, alasan yang lain dalam memilih lokasi penelitian di PT Pos cabang Sukoharjo adalah karena letaknya yang cukup strategis dari pusat kota Sukoharjo sehingga mudah dijangkau dan juga sangat dekat dengan rumah. Para pegawai di PT Pos Indonesia juga cukup ramah serta tidak terlalu banyak jumlahnya. Karena jumlah pegawai yang tidak terlalu banyak, maka diharapkan peneliti dapat lebih mudah mendapatkan data baik dengan cara menyebarkan angket atau bahkan wawancara secara langsung.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH KONDISI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT POS INDONESIA (PERSERO) SUKOHARJO”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi permasalahan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Banyaknya karyawan yang mengeluh tentang kondisi kerja seperti suhu panas, kebisingan kendaraan bermotor, penerangan cahaya yang kurang, dan polusi udara kotor.
2. Banyaknya karyawan yang mengeluh tentang komunikasi kerja seperti komunikasi terhadap pengalaman kerja, komunikasi terhadap dukungan kerja, komunikasi terhadap empati kerja, dan komunikasi terhadap rasa positif kerja.
3. Banyaknya karyawan yang mengeluh tentang kinerja karyawan seperti kualitas dan kuantitas kerja, kehadiran dan ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama dengan yang lain.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini diperlukan pembatasan masalah agar arah dan tujuan penelitian yang ditetapkan tidak menjadi kabur. Adapun pembatasan masalah yang akan dilakukan disini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di PT. POS Indonesia (Persero) cabang Sukoharjo
2. Memberi motivasi pada karyawan dalam meningkatkan taraf bekerja demi kemajuan dalam memberikan pelayanan masyarakat umum..

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan maka peneliti dapat merumuskan sebuah perumusan masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kondisi kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Adakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?
3. Adakah pengaruh kondisi kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kondisi kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kondisi kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan tersusun sebuah hasil penelitian yang dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. POS Indonesia.

2. Bagi Pihak lain.
  - a. Memberikan sumbangan pikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan manajemen khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.
  - b. Mendorong peneliti lain untuk mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini dengan lebih baik di masa mendatang.

### **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mengetahui gambaran isi dari penelitian ini maka peneliti membuat sistematika secara garis besar. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori yang dijadikan landasan teoritis dalam penelitian yang menjadi acuan untuk mengajukan kerangka berfikir dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, populasi, sampel, sampling, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik uji prasyarat analisis, dan teknik analisis data.

#### BAB IV PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.